



## Comunicazione al Cliente

### SERVIZI ABITATIVI E PATRIMONIALI

Fornitura e Gestione di Abitazioni in Locazione (sociali - residenziali) e di Locali ad uso non abitativo in Locazione



#### Locazione

##### Istruttoria procedura contratto di locazione

**entro sette giorni lavorativi**

dal ricevimento dell'atto di assegnazione

(invio all'assegnatario della convocazione per la stipula del contratto)

##### Consegna alloggio all'assegnatario

**entro dieci giorni lavorativi**

dalla presentazione dell'utente presso i nostri uffici

(consegna delle chiavi dell'alloggio)

**ulteriori 3 giorni lavorativi**

con delega stipula contratti SERVIZI DIVERSI

(luce, acqua e gas)



#### Manutenzione

##### Intervento urgente, su richiesta dell'inquilino

**entro un giorno lavorativo**

dal ricevimento della segnalazione

(effettuazione del sopralluogo per la verifica)

##### Intervento non urgente, su richiesta dell'inquilino

**entro dieci giorni lavorativi**

dal ricevimento della segnalazione

(effettuazione del sopralluogo per la verifica)



#### Adeguamento canone

*(solo per abitazioni sociali)*

Su richiesta dell'assegnatario, per variazioni intervenute nel nucleo familiare in caso decesso

**il mese successivo**

dal ricevimento della richiesta

(inserimento del dato variato in bolletta,

come da normativa regionale)

Su richiesta dell'assegnatario, per variazioni intervenute nel nucleo familiare in caso di uscita di un componente

**il mese successivo**

dal ricevimento della richiesta

(inserimento del dato variato in bolletta, come da normativa regionale)



#### Acquisizioni e dismissioni patrimoniali

##### Dismissioni di alloggi ERP e di altre unità abitative

rispetto dei termini e delle modalità indicati

di volta in volta nei programmi di vendita

Acquisizioni immobiliari, permuta e vendite funzionali ai programmi di realizzazione di nuovi interventi costruttivi o alla ristrutturazione e recupero del patrimonio esistente

rispetto dei termini e delle modalità indicati di volta in volta nei piani e negli atti di programmazione degli interventi di attuazione



#### Gestione dei reclami

##### Risposte all'Utente /Richiedente

**entro tre giorni lavorativi**

dal ricevimento della richiesta

### SERVIZI TECNICI



#### Progettazione

##### Predisposizione degli elaborati di progetto

*(preliminare - definitivo - esecutivo)*

Nei tempi stabiliti dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma



#### Gestione appalti

##### Pubblicazione dei bandi di gare ed esperimento delle gare di appalto

Nei tempi stabiliti dalle leggi e dai regolamenti vigenti

sui Lavori Pubblici e/o disciplinati dal bando e dal regolamento di gara